หากมีความไม่สอดคล้องกันหรือความขัดแย้งกันระหว่างเอกสารฉบับนี้กับฉบับภาษาอังกฤษ/จีน จะถือว่าฉบับภาษาอังกฤษ/จีนมีผลเหนือกว่า

กฎบัตรในการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียม

ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากลูกค้าถือเป็นรากฐานที่สำคัญสำหรับการพัฒนาที่ยั่งยืนของธนาคาร
ซึ่งช่วยส่งเสริมเสถียรภาพด้านการธนาคารและเสริมสร้างสถานะของฮ่องกงในฐานะศูนย์กลางการเงินชั้นนำระดับนานาชาติของเอเชีย
เพื่อให้ได้รับและรักษาความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของลูกค้า
ธนาคารควรปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมในทุกขั้นตอนของความสัมพันธ์กับลูกค้า

กฎบัตร (Charter) ในการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียม
ซึ่งมาจากแนวทางปฏิบัติที่ดีของการธนาคารทั้งในประเทศและต่างประเทศ
และจากหลักการระดับสูงอย่าง G20
เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินที่เป็นข้อผูกพันจากธนาคารในฮ่องกง
เพื่อสนับสนุนและปฏิบัติตามหลักการในการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียม
กฎบัตรมีจุดมุ่งเน้นไปที่ลูกค้ารายย่อย และได้รับการออกแบบมาเพื่อเติมเต็ม
ไม่เปลี่ยนแปลงกฎหมาย หรือข้อบังคับ
หรือข้อตกลงและเงื่อนไขปัจจุบันที่มีอยู่ระหว่างธนาคารและลูกค้าของธนาคาร

หลักการ

การลงนามในข้อผูกพันกฎบัตรเพื่อสนับสนุนและปฏิบัติตามหลักการดังต่อไปนี้[1]

1. บริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารควรได้รับการออกแบบเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

---

[1] กฎบัตรกำหนดหลักการระดับสูงและจะมีการหารือเพิ่มเติมระหว่างธนาคารและองค์การการเงินฮ่องกงเกี่ยวกับการออกตัวอย่างทั่วไปเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติตามหลักการนี้

ธนาคารควรประเมินความสามารถทางการเงินและความจำเป็นของลูกค้าก่อนที่จะเสนอบริการ คำแนะนำ หรือผลิตภัณฑ์
การให้คำแนะนำหรือการขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินควรคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า โดยคำนึงถึงประวัติของพวกเขา
และความซับซ้อนของบริการธนาคารหรือผลิตภัณฑ์ที่กล่าวถึง

2. ธนาคารควรกำหนดและอธิบายอย่างชัดเจนเกี่ยวกับคุณลักษณะสำคัญ ความเสี่ยง และเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ รวมทั้งค่าธรรมเนียม ค่าคอมมิชชั่น หรือค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ควรให้ข้อมูลที่เหมาะสมแก่ลูกค้าก่อน ระหว่าง และหลังจุดขาย
3. สื่อและข้อมูลส่งเสริมการขายทั้งหมดที่ออกแบบมาสำหรับลูกค้าควรมีความถูกต้องและเข้าใจได้
   ควรหลีกเลี่ยงการดำเนินการแทนหรือการปฏิบัติทางการตลาดที่ทำให้เกิดการเข้าใจผิด
4. ธนาคารควรจัดให้มีช่องทางที่เหมาะสมสำหรับลูกค้าในการยื่นคำร้อง ร้องเรียน หาทางแก้ปัญหา และไม่ควรตั้งข้อแม้ที่ไม่สมเหตุสมผลต่อลูกค้าให้เปลี่ยนธนาคาร
5. ธนาคารในฮ่องกงที่มีส่วนร่วมในตลาดค้าปลีกรายใหญ่ควรให้การเข้าถึงบริการด้านการธนาคารขั้นพื้นฐานอย่างเหมาะสมแก่ประชาชน
   ให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับความต้องการของกลุ่มเสี่ยง
   ตระหนักว่าผู้บริโภคเองก็มีหน้าที่รับผิดชอบ ธนาคารควรเข้าร่วมกับรัฐบาล องค์กรกำกับดูแล และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ
   ในด้านการให้ความรู้ทางการเงินเพื่อส่งเสริมความรู้ทางการเงิน